

计划生育论坛

把握态度理论 推进计划生育优质服务

顾永安, 孙素芹

(常熟高等专科学校, 江苏 常熟 215500)

摘要: 计划生育优质服务工作的根本目的是使育龄群众确立新的生育观或改变旧的生育观。本文主要从社会心理学的视角, 阐述了态度的原理及其运用, 以便有利于进一步推进计划生育优质服务工作的开展。

关键词: 计划生育工作; 态度; 优质服务

中图分类号: C923 **文献标识码:** A **文章编号:** 1000-4149(2002)01-0025-04

中共中央、国务院《关于控制人口增长、稳定低生育水平的决定》指出, “全面开展计划生育优质服务是今后一段时期的一项重要任务”。如何在实践中落实《决定》精神, 进一步把握计划生育优质服务方向性, 增强计划生育优质服务的针对性、科学性、实效性, 提高计划生育优质服务的水平是摆在广大计划生育工作者面前的一个重要课题。我们认为态度理论及其研究将有利于这一问题的解决, 计划生育优质服务的根本目的就是让育龄群众确立新的生育观或改变旧的生育观。研究育龄群众的态度主要特点和态度转变的方法与因素, 对推进计划生育优质服务工作具有重要意义。

一、根据态度的主要特点, 把握计划生育优质服务方向性

心理学中的态度是指人的一种心理结构, 是指对某一对象持有的评价与行为倾向。具有习得性、内隐性、价值性、稳定性、阶段性等特点, 了解态度的这些特点对于帮助我们进一步了解育龄群众对优质服务的心理状态, 走进育龄群众的心理世界大有裨益。一是习得性, 又称社会性, 态度是后天习得的一

种心理现象, 是育龄群众在后天的实践中, 通过与他人的相互作用, 受社会的影响而逐步形成的。因而, 我们要重视计划生育宣传教育工作和与育龄群众相关的群体的研究。二是指向性, 又称针对性, 任何态度总是针对某一对象而产生的, 态度的对象可以是人、事、物或观念等。为此, 在开展计划生育优质服务工作中, 要贯彻“以人为本、以人的全面发展为中心”的理念, 充分考虑到育龄群众的年龄、性别、职业、文化、所属社区及社会背景、社会角色、思想观念, 特别要弄清育龄群众对计划生育工作的评价、观点、信念及其倾向。三是价值性, 价值是事物对人们的意义, 是态度的核心, 即人们对某一事物的态度取决于该事物对人们的意义的大小。计划生育优质服务不仅利国利家, 更事关育龄群众的生殖健康和切身利益, 同时, 育龄群众对每一个服务项目的态度也表现出明显的价值取向。四是稳定性, 态度一旦形成, 将持续一定的时间, 保持相对稳定, 并成为个性的一部分, 也就是说在态度支配下的行为呈现一定的规则性。育龄群众对计划生育的态度一旦形成将不易改变并会影响到育龄群众的生殖行为, 此特性

收稿日期: 2001-05-25

作者简介: 顾永安(1967-), 男, 江苏南通人, 常熟高等专科学校讲师。研究方向为心理学、教育学。

给我们工作的启示是对初始态度要有所了解,对开展工作的困难要有充分的估计,对态度与行为的相互关系要有足够的认识。五是内隐性,态度是一种内在的心理体验或内在的心理过程,是决定行为的潜在动因,不一定都以外显行为显示出来。因此,在计划生育工作中,不能只根据某个人的言辞、行为及其外在表现判断其心理和态度,而要密切联系群众,关注育龄群众的内心体验,分析育龄群众心理状态引起的行为反应,深入细致地做好计划生育优质服务工作;六是阶段性,态度的形成是一个复杂的心理历程。心理学认为,态度的形成可分服从、同化、内化三个阶段和层次。服务对象在外在舆论压力下以及在经济惩罚和行政制约的措施下,表示实行计划生育,接受节育避孕服务。这是一种为了避免惩罚而采取的行为上的顺从,比如在计划生育“强行入轨”时期,大多数育龄群众对计划生育工作的态度就处于服从阶段;如果服务对象为了使自己的生育行为与节育避孕全程服务和计划生育优质服务的要求相协调,而改变自己的态度,自愿接受服务。这种变化了的态度把确认作为基础,服务对象的态度就处于同化阶段;如果只要计划生育政策不变或其与外部环境保持协调的条件不变,大多数育龄群众对计划生育宣传服务的内容就会继续保持确认。如果育龄妇女从内心深处相信和接受服务人员的观念、思想,并把服务人员的思想、观点纳入到自己的价值体系中去,其态度就已达到了内化阶段。这是最高层次、最持久、最难改变的态度。因此,要针对育龄群众不同的心理阶段,有针对性地深入持久地开展宣传服务工作,而不可粗枝大叶、急于求成。

综上所述,计划生育优质服务的方向应该是切实把握态度的特性,走进育龄群众心理世界,在确立新的计划生育观和改变旧的计划生育观上下功夫。使计划生育优质服务成为尊重群众的心理规律和社会实践,维护群众的切身利益和价值取向的社会主义生育文化的重要组成部分和一项精神文明建设工程。

二、分析态度的内在结构,探索计划生育优质服务的规律性

任何一种态度都包括认知成分、情感成分、意向成分,分析态度结构的三种成分,深化对态度结构内涵的理解,对揭示计划生育优质服务的规律性,科学地开展计划生育优质服务有以下意义。首先,认知成分包括人对态度对象所有的认识,即对对象的了

解、知识和信念等等。由认知因素所形成的对外界事物的印象、观点和看法,不仅是人们了解和判断事物的依据,而且也是人们所形成的对态度对象的情感体验。人们所决定的行为意向,都是建立在对态度对象了解、判断基础之上的。人们只有对某一事物产生某种认识之后,才可能产生某种情感和意向行动。态度中的认知比较复杂,具有多元性的特点。育龄群众对计划生育工作是支持还是反对,在很大程度上与人们对计划生育的认识有关。当人们认识到计划生育优质服务有利于育龄群众的生殖健康、心理健康和家庭幸福,有利于融洽干群关系甚至有利于稳定低生育水平这一大局时,就会积极支持计划生育优质服务。因此,在实际工作中要考虑到育龄群众对计划生育服务工作可能具有的多种不同的认识,并进而准确分析是否与一个人所接受的教育及具有的知识或其他方面密切相关,更要通过计划生育宣传教育和扎实有效的工作使广大的育龄群众对计划生育优质服务有全面、正确的认识。其次,情感成分是人态度对象的热爱或憎恨、喜欢或厌恶、尊敬或轻视等内心的情绪、情感体验。就避孕节育措施的知情选择而言,“情感”是“知情”与“选择”之间的中间环节,也就是说是否选择或选择何种方法取决于育龄群众对已获得的避孕信息是否喜欢。心理学认为,正向情感的产生,就使育龄群众对某一方法产生接近倾向,反之则相反。情感因素在知情选择中直接影响着人的态度的形成,具有调节作用和决定作用。因此,计划生育服务人员要重视对育龄群众的“感情投资”和育龄群众交知心朋友,使其产生“自己人效应”,以增进相互的情感互动。再次,意向成分是由认知、情感两因素所决定,是对于某一态度对象的反应倾向,即行为的准备状态。它指导着人们对某一事物的行为方向,驱使人们采取某一行动,同时,它又影响着人的认知和情感成分。在态度的三种成分相互关系上,情感与意向的关系最为密切,人的行为倾向往往取决于情感成分,而不是取决于认知成分。因此,计划生育服务人员要密切关注育龄群众的微妙的心理变化,善于抓住其“心理敏感期”,趁热打铁、因势利导、以情感人。并且要使育龄群众对计划生育态度的认知、情感、意向三种成分保持协调一致,才能取得更好的服务效果。综上所述,计划生育优质服务工作中蕴含了人的态度的内在结构的三种成分,体现了计划生育工作要晓之以理、动之以情、导之以行的态度转变过程。

三、熟悉态度的影响因素，提高计划生育优质服务的针对性

态度是个体在社会化过程中逐渐形成的，是个体与社会环境之间由不平衡—平衡的发展过程。在态度形成的早期阶段，家长、教师、同伴、大众媒介等等，对人的态度的形成起着极为重要的作用。正如美国社会心理学家巴克所说：“从某种意义上说，我们选择自己的态度。”总之，态度是个体能动性选择的产物。除了受家庭、学校、社会的影响外，还有以下因素直接对态度的形成发生着重要的作用。

1 需求满足的影响。一个人的需求满足，是形成态度的主要因素，在服务工作中，当一些育龄妇女自己要求用某一种避孕节育方法时，在政策允许的情况下，我们在服务中满足了他们的要求，就可以形成满意的态度。也就是说，个体对能满足自己需要从而达到自己目标的人或事情就可以形成满意的态度，反之则形成不满意的态度。这种态度还取决于满足与不满足的总量。因而态度的形成和需求的满足、目标的达到密切相关。因此，我们在服务工作中应该掌握这个规律开展工作。

2 知识或信息的影响。态度是在接受各种事物的知识、信息之后经过感知、思维、想像等认知心理过程的作用而形成的。当我们开展生殖健康服务时，如果能按照育龄对象在青春前期、孕产期、避孕期、更年期特点有针对性、有重点地进行五期知识的宣传教育、咨询服务，就可以提高育龄对象计划生育科普知识的普及率，使育龄对象从获得的知识与信息中真切地感受到各方面的实在的利益，也可以使计划生育干部与育龄对象之间形成比较一致的态度，进而从心理上接受计划生育干部，并把其当成可靠可爱可依赖的人。这就要求我们不断地提高自己的学识水平和信息素养。

3 关联群体的影响。社会学认为“人生不能无群”，一个人的行为取决于他所隶属的群体及其成员之间的相互影响。关联群体可以使群体成员产生心理上的认同感、情感上的归属感、行为上的支持感，对个人来说，可能同时属于多个群体，但是最倾向于接近和向往的群体，通常只有一两个，个人会把这个群体的规范当作自己的准则加以效法，甚至成为个体的榜样和范例，关联群体对个人态度的形成和改变起着十分重要的作用。当然，关联群体作用的发挥要受到个人群体意识和群体凝聚力强弱的影响，如果群体意识和群体凝聚力强，则关联群体的态度

对个人的态度影响就大。在计划生育工作中，不仅要分析育龄群众自身的身心特点，还要善于分析育龄群众的关联群体，并从关联群体着手尽可能使育龄群众同群体的规范、价值、信念保持一致，使其产生与关联群体一致或相类似的态度，或者善于合理运用群体的力量，使得育龄群众产生遵从心理和行为，改变其与关联群体不一致的态度，或者在群体态度对计划生育持反对态度的情况下，打破群体凝聚力，淡化群体意识对转变育龄群众的态度也就具有重要的意义。

4 文化因素的影响。态度的形成与文化因素有密切的关系，人们对计划生育不理解、不赞成，在很大程度上，与人们缺乏文化密切相关。先从育龄群众的文化背景来看，如果育龄群众所处的文化背景是以社会主义新型生育文化为主流，则育龄群众受新生育文化的影响大，容易形成一致的态度，反之则相反。再从育龄群众的文化水平来看，文化水平的高低影响着他们的生育需求及其满足途径、影响着他们对计划生育优质服务的认识、情感与评价。因此，在计划生育工作中，我们要在广大育龄群众中开展人口与计划生育基础知识教育，努力提高人们的文化知识。特别要重视对文化程度偏低的农民进行有针对性的耐心的宣传教育。与此同时，要继续开展好“婚育新风进万家”活动，大力营造社会主义新型生育文化的氛围。通过以上内外两方面因素的提高和改善，创造和形成态度转变的各种条件。

5 生活经验的影响。个人的生活经验对态度的形成有密切的关系。实践证明，许多态度就是个人的经验积累与分化逐渐形成的。要改变一个人的态度，最好的办法之一是引导人们积极参加有关的实践活动，或是在活动中扮演一定的角色，使人们对客观对象有更多的自身体验。如：有些育龄妇女对避孕节育服务持否定的态度，可以请育龄妇女到服务站看一看，获得现场的生活和情境的亲身体验；也可以请已经接受过服务的育龄妇女现身说法、以群教群；也可以组织计划生育文娱宣传活动，让育龄妇女在模拟的情景中扮演角色；还可以让育龄群众积极参加集体活动，在活动中遵从集体的规范，甚至可以让育龄群众参与到制定基层计划生育的目标以及乡规民约中来，从而使育龄群众形成或改变对计划生育的态度等等。社会心理学指出：过去经验中有组织的知识结构叫“图式”，人们用它来解释当前新的经验。“图式”有助于简化认识过程，迅速处理社会

信息,但是,它也容易引起人们认识上的偏差。在生产力落后的条件下形成的即“男、早、密、多”生育文化的模式,就是受到“重男轻女、早生儿子早得力、多子多福”等传统经验的影响。而“生男生女都一样、只生一个好、优生优育优教、女儿也是传后人”等现代生育文化则是在生产力水平不断提高后,广大育龄群众生活经验的体现。可见,积极的生活经验有助于育龄群众正向态度的形成,而消极的生活经验则可能形成负向的态度。计划生育工作者的任务之一就是要为大力发展生产力服务,丰富育龄群众的积极生活经验,克服消极的生活经验对正向态度形成的影响。

四、借鉴改变态度的方法,提高计划生育优质服务的有效性

前面说过,态度和行为有时是不一致的。但这并不否认态度对我们的工作、学习、生活的重要性。态度作为心理上的一种准备状态,支配着人的一系列行为,因而态度往往是行为的基础和重要原因,因此,改变态度使其向着有利的方向发展,在计划生育优质服务中具有重要意义。

态度是一种内在的心理现象,改变态度不仅是外观的表现和行为的改变,而且要达到内在的认知和情感协调一致的变化,因而态度的改变不是轻而易举的事情。只有采取科学的有效的的方法手段,才能达到预期的目的。一般说来常用的方法有以下几种:

1. 增加信息源的可信程度。一个人改变自己态度的首要因素就是教育者的可依赖程度。当我们的服务对象育龄群众遇到服务人员的宣传、教育、说服的时候往往首先会想到这个人的身份、动机和意图等。因此,增加信息源的可信度相当重要,其主要方法有以下几种:第一,提高服务人员的威信。计划生育服务人员的威信对育龄群众的态度改变有重要的影响,其威信主要由专业性和可靠性组成,一般说来,服务人员越有专长,威信就越高,育龄群众态度改变的可能性就越大。而可靠性则是指服务人员宣传教育的避孕节育知识的咨询服务信息及法律法规的可靠性,也包括服务人员自身的可靠性。第二,明确服务人员的动机。计划生育服务人员是为广大的育龄群众服务过程中,所做的各项工作是高尚的还是自私的,是公平的还是偏向的等,直接影响着育龄群众接受服务的态度改变的程度。如果服务人员在服务过程中,无论是教育、宣传,还是处理具体事务

都能持公正的态度,则容易使育龄群众接受,否则就容易被他们怀疑和拒绝。第三,优化服务人员的人格特征。计划生育服务人员的人格特点也影响着育龄群众的态度改变程度,其人格特点包括性格、智力、语言表达能力、仪表以及对于育龄群众的感染力和吸引力。综上所述,加强计划生育服务人员自身建设是至关重要的。服务人员不但要不断提高业务水平、技术能力,而且还要树立良好的自我形象,才能增加信息源的可信度,这是做好优质服务工作的必备条件。

2. 改变传播信息的方法,提高信息传播的效率。

一要切合实际,因人施教。灵活运用单方面宣传教育和双方面宣传教育。如果育龄群众的初始态度与服务人员的态度一致时,单方面的宣传教育的效果较好;如果服务人员的初始态度与育龄群众的观点不一致时,双方面的宣传教育的效果好。如果育龄群众受教育程度比较低时,单方面的宣传教育的效果较好;如果育龄群众受教育程度比较高时,双方面的宣传教育的效果较好。当然采用何种宣传教育的方式,还要视任务的轻重与缓急,如果任务较重或当时情况紧急,单方面宣传教育的效果较好;如果任务较轻或当时情境宽松,双方面宣传教育效果较好。二要激发情绪,增加动力。计划生育服务人员所提供的信息必须能够激发育龄群众的情绪使其在内心产生情绪情感体验,从而增加改变态度的动力。比如育龄群众听到这种信息之后感觉到激动、鼓舞或者感觉到有压力、有恐惧感,这样他们就会改变态度。三要提示结果,促进转变。计划生育服务人员向育龄群众提供信息、知识,可以采用这样两种方式,一是向育龄群众仅仅提供有关材料而不提供结论;另一种是既提供材料,也提供结论。这二者之间后者比前者更有效,因为把结论告诉他们,实际上就是提示他们如何去做从而促进他们的态度转变。四要提供诱因,给予强化。一些宣传和说服性的信息,如果和强化刺激联系起来,可以提高信息的作用。心理学的实验已经证明,适当的奖赏、怡人的情境等可以使育龄群众产生欢乐愉快的心境,提高同意传播信息的程度,使其承诺或接受更多的义务,增强计划生育宣传教育服务的效力。因此,在计划生育工作中,我们要重视创设宣传的环境,譬如,送计划生育文艺演出、计划生育电影下乡、开设计划生育宣传专栏、建设生育文化一条街、开展计划生育知识竞赛、精心布置计划生育服务站的环境

(下转第43页)

人口城市化水平已从 1990 年的 26.23% 提高到 2000 年的 36.09%，平均每年提高近一个百分点。但同时也应承认，由于一些体制性障碍和政策因素，如户籍制度、城镇就业制度对向城镇转移的农业劳动者的歧视，使得本可以更快一些的人口城市化步伐放慢了脚步。人口城市化水平低，导致的一个直接结果是全国目前仍有一半以上的劳动力从事第一产业，这使得我国至今还没有摆脱农业社会为主的特征，并制约了我国经济可持续发展。在绝大多数人口仍然依靠落后的农业维持生计，人们收入水平难以提高，不仅不能为城市工业提供持续发展的国内市场，对国民经济长期发展也是不利的。而要进一步加快我国人口城市化发展步伐，大力发展小城镇和乡镇企业，拆除一些体制和政策性障碍，可以看作是推进我国人口城市化进程的主要手段。特别是小城镇的发展，对推进我国人口城市化进程起到了至关重要的作

用。目前全国乡镇企业已经吸纳了 1.25 亿人就业，占城乡非农就业人口总数的 $1/3$ 以上，其中乡村 50% 的新增非农就业人口集中在县城、建制镇和集镇周围，初步形成了 1.6 亿的农村城镇人口。而小城镇的发展，没有要国家多少投资，却为许多农民逐步转变为“准市民”创造了条件，对农业劳动力的就地转移、异地转移发挥了重要作用。当然，要加快人口城市化步伐，还应有计划地发展大城市，特别是资源与生态环境能够承受的中等城市和大城市，更应创造条件吸纳更多的农业剩余劳动力。

当然，推进我国人口城市化步伐，只是缩小我国居民收入差距的一项措施之一。除此之外，还应包括打破行业垄断，加快西部开发以及打击腐败，加强对税收的监管力度，强化国家税收对收入分配的调节职能等内容。而在这其中，进一步推进我国人口城市化步伐，则占有重要地位。[责任编辑 黄荣清]

(上接第 28 页)(知情选择室、悄悄话室等)。

3 运用改变人格的方法促进态度的改变。个体在人格上的差异影响到态度的改变。因此，在改变态度的时候，就可以通过人格的改变来促进态度的改变。不妨尝试以下几种方法：其一是自知法。前面已经讲过，态度的形成和人的欲望的满足以及需要、动机有关。育龄群众有某种消极态度与某一隐藏的、消极的动机需要有关，若要改变他们的这种消极态度，应该帮助他们看到自己的不足，认识自己的缺点，当他们认识到了这些问题以后，就会改变其态度。其二是角色扮演法。角色行为可以改变态度，一个人由于长时间充当某种角色就会不知不觉地改变原有的态度，使态度同自己的角色行为相配合。例如，某育龄群众对计划生育持不支持不理解的态度，要转变其态度可以有意识地让他们扮演计划生育协会会员或计划生育中心户成员或计划生育宣传信息员等，使其在扮演角色时，一方面学习角色的责任和权利，另一方面学习角色的态度、情感和期望。其三是行为矫治法。由于计划生育工作的特殊

性，不能长时间地容忍育龄妇女的计划外怀孕行为的存在，计划生育服务人员在积极做好育龄群众态度转变的同时，可以适时果断地采取有效措施，先中止、纠正其行为，让其行为改变，再耐心细致、热心周到地做好术后服务和心理疏导工作，使其真正从内心深处支持计划生育工作。也可以让育龄群众从事与其态度相反的活动，通过一些活动之后，往往接触了使其在其他情况下接触不到的信息和经验，就能逐步地促进育龄群众态度的改变。

诚然，态度理论在计划生育优质服务工作中的运用远不止以上所述，同时，转变育龄群众的态度的方式、方法除了心理学的方式、方法外还有政治的、经济的、法律的、教育的、伦理的等等，在计划生育工作的实践中，计划生育工作者要根据各地实际以及育龄群众的实际，综合地有针对性地选用适合各地计划生育工作发展的方式、方法，灵活地创造性地运用态度理论，这样对推进计划生育优质服务工作必将具有重要的意义。

[责任编辑 王树新]